

## DAFTAR PUSTAKA

- Egan, J. (2020). *Marketing Communication*. Thomson Learning.
- Goyette, I., & Ricard, L. (2010). *e-WOM Scale : Word-of-Mouth Measurement Scale for e-Service Context*.
- Indrawati. (2018). *METODE PENELITIAN KUALITATIF Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi dan Komunikasi* (Rachmi (ed.)). PT Refika Aditama.
- Juni Priansa, D. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu (Pada Era Media Sosial)*. CV PUSTAKA SETIA.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Limakrisna, N., & Purba, T. P. (2017). *MANAJEMEN PEMASARAN Teori dan Aplikasi dalam Bisnis* (2nd ed.). Mitra Wacana Media.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *PEMASARAN STRATEGIK Domain, Determinan, Dinamika* (4th ed.). ANDI.
- Wirtz, J. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy, 7th edition* (Issue January 2011).
- Fadilah, R. (2021). *Analisis Electronic Word Of Mouth Dalam Upaya Membentuk Brand Image Netflix Indonesia*. 12.
- Julian, M. A. G. (2020). *Penerapan Electronic Customer Relationship Management Pada Payment Gateway (Studi Kasus Aplikasi PAYFEZZ Di Jakarta Pada Tahun 2019)*<http://repository.bakrie.ac.id/id/eprint/3813>